

ProSupport de Dell
Descripción de servicio

1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE TÉRMINOS Y CONDICIONES

En esta descripción del servicio ("**descripción del servicio**") participan el cliente ("**usted**" o "**cliente**") y la entidad de Dell identificada en la factura del cliente para la contratación de este servicio (tal como se define a continuación). Al contratar este servicio, el cliente acepta cumplir con todos los términos y las condiciones establecidos en este documento. El cliente acepta que la renovación, modificación, extensión o utilización continuada de los servicios más allá del plazo inicial se realizarán en conformidad con la descripción del servicio vigente en ese momento, disponible para su consulta en www.Dell.com/ServiceContracts.[1] Este servicio se presta en relación con el acuerdo maestro de servicios que el cliente firmó con Dell por separado que explícitamente autoriza la venta de los servicios de soporte y los servicios relacionados con el soporte que se describen en este documento o, de no existir dicho acuerdo, los términos y las condiciones de venta de Dell, que se pueden obtener en www.Dell.com/Terms (o el sitio web local de Dell.com específico de su país) y que se incorporan en este documento en su totalidad a modo de referencia.

2. RESUMEN DE SERVICIO

Dell se complace en prestar ProSupport de Dell (el/los "**servicio(s)**") para determinados sistemas de laptops, de computadoras, de almacenamiento y de servidores e impresoras ("**producto(s) cubierto(s)**") tal como se define a continuación) de acuerdo con esta descripción del servicio. Además de las prestaciones que figuran a continuación, este servicio proporciona opciones de soporte técnico (por teléfono, Internet, etc.), piezas de repuesto y servicios de mano de obra relacionados para reparar o reemplazar equipos con defectos de mano de obra en conformidad con el período de la garantía limitada correspondiente a el/los producto(s) cubierto(s) del cliente ("**incidente(s) calificado(s)**") **.**

Este servicio incluye:

- Acceso telefónico las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados)* al centro de expertos global de Dell atendido por analistas de nivel sénior, a fin de obtener asistencia para la solución de problemas de hardware y software.

- Envío a sitio de técnicos o piezas de repuesto a las instalaciones de la empresa del cliente (según sea necesario y de acuerdo con el nivel de servicio contratado) para realizar las reparaciones necesarias y resolver un incidente calificado.

- Asistencia para la solución remota de problemas comunes de soporte, cuando esté disponible y con el consentimiento del cliente, por la que los técnicos de Dell se conecten directamente con el sistema a través de una conexión segura de Internet a fin de ofrecer solución de problemas con mayor velocidad.

- Asistencia de "introducción" para aplicaciones y sistemas operativos de cliente en relación con aplicaciones comunes de OEM de Dell para el usuario final, como el software Norton AntiVirus™, el paquete de software de Microsoft® Office, el software contable Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. También se admiten ciertas aplicaciones para servidores, como Microsoft Small Business Server. Se pueden admitir títulos de software adicionales para clientes, según lo indicado en la sección Solución de problemas de aplicaciones y sistema operativo principal de Dell. Para obtener información, comuníquese con su analista de soporte técnico.

Qué se incluye	Qué NO se incluye
Aplicaciones y sistemas operativos clientes También se admiten ciertas aplicaciones para servidores, como Microsoft Small Business	Aplicaciones y sistemas operativos empresariales

[1] La URL www.Dell.com/ServiceContracts lleva al cliente a la página web que contiene el contrato de servicio global de Dell desde donde puede seleccionar su región geográfica, idioma preferido (si correspondiera) y el segmento comercial correspondiente del cual contrató el servicio (*p. ej.*, Grandes empresas, Pequeñas y medianas empresas o Sector público). A continuación, el cliente podrá seleccionar para su revisión el contrato de servicio correspondiente. Para obtener asistencia sobre la obtención de contratos de servicio o los términos y las condiciones de venta de Dell, también puede comunicarse con su representante de ventas o soporte técnico de Dell.

Server.	
Asistencia de "introducción" para preguntas simples de procedimientos o definición de características	Asistencia paso a paso para instalación, reinstalación o configuración
Asistencia para parches y correcciones	Asistencia administrativa, para actualizaciones o para desempeño

- Consejos para comenzar o asistencia de configuración en relación con conectividad de red simple[2] (incluida inalámbrica) para laptops Dell Latitude™, computadoras Dell OptiPlex™, laptops y computadoras Dell Vostro™ y workstations móviles y no móviles Dell Precision™.

- Acceso a foros de soporte en línea las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados).

- Acceso a los centros de comando globales, que colaboran en la administración de situaciones críticas en los entornos del cliente, el monitoreo de todos los envíos "críticos" de técnicos en sitio y la prestación de coordinación y comunicación para la administración preventiva de problemas graves durante sucesos como los desastres naturales.

- Administración de casos para ayudar a realizar un seguimiento de la solución y escalación de incidentes calificados.

- Administración de escalación para brindar un único punto de contacto para la administración, la escalación y las actualizaciones de estado de incidentes que se encuentran dentro del alcance de este servicio.

- **Programa de servicios internacionales de Dell.** Este programa ofrece opciones de servicio y soporte cuando está de viaje con una laptop para empresas de Dell fuera de su país de origen y durante un período menor a seis (6) meses. Se aplican términos y condiciones adicionales; visite www.Dell.com/ISP para obtener más información.

Productos cubiertos: Este servicio está disponible en productos selectos de Dell, que incluyen sistemas informáticos PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell Equal Logic™, Dell | EMC Enterprise Storage™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™ y Vostro™, e impresoras selectas de Dell, que están en una configuración estándar de Dell ("**productos cubiertos**"). Visite www.Dell.com o comuníquese con su representante de ventas o un analista de soporte técnico de Dell para obtener la lista más actualizada de los productos cubiertos. Los productos cubiertos por esta descripción del servicio se identifican en la factura de Dell del cliente. Sin embargo, los productos de software y periféricos comprados a través de la tienda de software y periféricos de Dell **no** están cubiertos por esta descripción del servicio. El cliente debe adquirir un contrato de servicio por separado para cada producto cubierto (por ejemplo, NO está cubierta la impresora que acompaña a un sistema que sí lo está, a menos que cuente con un contrato de soporte por separado propio). Cada producto cubierto tendrá una etiqueta con un número de serie (la "**etiqueta de servicio**"). Esta descripción del servicio puede cubrir otros productos, o bien, pueden agregarse más productos a la lista de productos cubiertos según la región, la ubicación o el idioma.

3. PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE

Formas de comunicarse con Dell para utilizar el servicio

- **Programas de soporte con autoservicio de envío:** En el caso de los clientes inscritos en el Programa directo de piezas en garantía, Envío por vía rápida o Autoservicio de envío en línea de Dell (DOSD), los incidentes calificados pueden ser atendidos por técnicos certificados del cliente mediante el envío de una solicitud de servicio al sitio web de autoservicio de envío o a través de la lista en espera telefónica de su región.

- **Sitio web de ProSupport de Dell, soporte por chat y correo electrónico** disponibles en www.Support.Dell.com

[2] La asistencia para red simple se limita a un solo sistema de cliente cubierto por ProSupport, conectado a un solo puerto del enrutador o punto de acceso inalámbrico, y no incluye conectividad a dispositivos, sistemas ni dominios secundarios.



- **Solicitudes de soporte telefónico:** Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados). La disponibilidad puede variar fuera de los Estados Unidos y está limitada a los esfuerzos que sean comercialmente razonables. Después de las 6 p. m., por ejemplo, el servicio de soporte telefónico puede que se brinde en inglés. Comuníquese con un representante de ventas o analista de soporte técnico para obtener más información.

Primer paso: llamada para obtener asistencia

Para solicitudes de soporte telefónico, comuníquese con el centro de soporte regional de ProSupport de Dell para hablar con un analista de soporte técnico. Los números telefónicos de cada región se encuentran en www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts.

- Llame desde una instalación que tenga acceso físico al producto cubierto.

- Indique el número de la etiqueta de servicio y demás información cuando el analista se lo solicite. El analista verificará el producto cubierto del cliente, así como los niveles de servicio y respuesta correspondientes y confirmará si los servicios se encuentran vigentes.

Segundo paso: colaboración con la solución telefónica de problemas

- Cuando el analista se lo solicite, identifique los mensajes de error que haya recibido y el momento en que se produjeron, las actividades que hayan precedido al mensaje de error y los pasos que ya haya tomado para intentar solucionar el problema.

- El analista trabajará con usted mediante una serie de pasos para la solución del problema a fin ayudar a diagnosticarlo.

- Si es necesario enviar un técnico de servicio a sitio, el analista le dará más instrucciones.

4. NIVELES DE GRAVEDAD

Se asignarán niveles de gravedad a los incidentes calificados según las siguientes tablas. El estado de “gravedad 1” está sujeto a la compra por parte del cliente de servicios opcionales de “soporte crítico” mejorados con ProSupport de Dell.

Niveles de gravedad y respuesta de Dell para productos adquiridos con el servicio opcional de “soporte crítico”

Gravedad	Situación	Respuesta de Dell	Rol del cliente
1	Pérdida total de la función crítica de la empresa; requiere una respuesta inmediata.	Envío de emergencia junto con la solución inmediata de problemas por vía telefónica; intervención rápida de administrador de escalación.	Proporcionar personal o recursos apropiados las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana para ayudar a solucionar el problema. Informar y hacer participar a la gerencia sénior de las instalaciones.
2	Alto impacto, pero solución específica o alternativa inminente disponible; no es posible la asignación de recursos del cliente las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana para ayudar a Dell en su respuesta.	Solución inmediata de problemas por vía telefónica; intervención de administrador de escalación si no se ha determinado el diagnóstico remoto dentro de los 90 minutos de iniciada la comunicación. Envío de piezas o de un técnico cuando sea necesario *después* del diagnóstico y la solución de problemas por vía telefónica.	Poner a disposición el personal y los recursos que correspondan para permitir la comunicación continua y las tareas de soporte. Informar y hacer participar a la gerencia sénior de las instalaciones.
3	Mínimo impacto para la empresa.	Solución de problemas por vía telefónica, envío de piezas o un técnico *después* del diagnóstico y la solución de problemas	Brindar información sobre el caso en el punto de contacto y responder a las solicitudes de Dell en un plazo de



		por vía telefónica.	veinticuatro (24) horas.

Niveles de gravedad y respuesta de Dell para productos adquiridos sin el servicio de "soporte crítico"

Gravedad	Situación	Respuesta de Dell	Rol del cliente
2	Alto impacto, pero solución específica o alternativa inminente disponible; no es posible la asignación de recursos del cliente las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana para ayudar a Dell en su respuesta.	Solución inmediata de problemas por vía telefónica; intervención de administrador de escalación si no se ha determinado el diagnóstico remoto dentro de los noventa (90) minutos de iniciada la comunicación. Envío de piezas o de un técnico *después* del diagnóstico y la solución de problemas por vía telefónica.	Poner a disposición el personal y los recursos que correspondan para permitir la comunicación continua y las tareas de soporte. Informar y hacer participar a la gerencia sénior de las instalaciones.
3	Mínimo impacto para la empresa	Solución de problemas por vía telefónica, envío de piezas o un técnico *después* del diagnóstico y la solución de problemas por vía telefónica.	Brindar información sobre el caso en el punto de contacto y responder a las solicitudes de Dell en un plazo de veinticuatro (24) horas.

5. PIEZAS DE REPUESTO

Independientemente del nivel de respuesta de servicio contratado, algunas piezas componentes están específicamente diseñadas para que el cliente las pueda extraer y reemplazar con facilidad: estas piezas se denominan "reemplazables por el cliente" ("**CSR**"). Si, durante el diagnóstico, el analista de Dell determina que un incidente calificado se puede resolver con una pieza designada como CSR, Dell enviará dicha pieza directamente al cliente. Las piezas CSR se clasifican en dos categorías:

- **Piezas CSR opcionales:** Estas piezas están diseñadas para ser reemplazadas por el cliente. Según el tipo de servicio que se contrató con el producto cubierto, Dell puede poner a su disposición un técnico en sitio para reemplazar las piezas. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CSR opcionales y qué niveles de respuesta de servicio califican para que se realice una instalación en sitio sin cargo adicional.

- **Piezas CSR obligatorias:** Dell no envía automáticamente a un técnico en sitio para que realice la instalación de piezas CSR obligatorias. Comuníquese con un analista de soporte técnico para obtener más información sobre qué piezas CSR obligatorias y qué niveles de respuesta de servicio califican para que se realice una instalación en sitio sin cargo adicional.

El método de transporte de la pieza CSR se basa en el nivel de servicio que haya contratado el cliente.

- Las piezas de repuesto para los clientes con tiempos de respuesta estipulados en el servicio "al siguiente día laborable" se enviarán mediante un método de transporte al siguiente día laborable.

- Las piezas de repuesto para los clientes que hayan contratado las opciones de servicio de "devolución para reparación" se enviarán mediante transporte por tierra.

Una vez que un analista de Dell haya determinado si es necesario reemplazar una pieza o devolver el sistema, se le informarán los siguientes pasos que deben realizarse. Según el nivel de servicio contratado, se aplicarán los siguientes procedimientos para el servicio in situ o la devolución para reparación.

5. OPCIONES DE SERVICIO EN SITIO



Las opciones de respuesta en sitio varían según el tipo de servicio contratado y si ProSupport de Dell incluye el servicio opcional de "soporte crítico" mejorado. Si contrató ProSupport con un nivel de respuesta de servicio de soporte en sitio, en la factura está indicado el nivel de respuesta de servicio en sitiocorrespondiente, según se define en las tablas que figuran a continuación. Siempre y cuando se hayan cumplido todos los términos y las condiciones correspondientes establecidos en esta descripción del servicio, Dell enviará un técnico de servicio a las instalaciones de la empresa del cliente para que solucione un incidente calificado.

Si el cliente o un representante autorizado del cliente no se encuentran en el lugar cuando llega el técnico de servicio, este último no puede prestar el servicio para el producto cubierto. El técnico dejará una tarjeta como notificación para el cliente de que estuvo allí o intentará comunicarse con el cliente por teléfono o correo electrónico. Es posible que se le cobre al cliente un cargo adicional por una llamada de servicio de seguimiento.

A. Respuesta en sitio de ProSupport de Dell CON servicio de soporte crítico mejorado

Este servicio, contratado junto con el servicio de "soporte crítico" mejorado, brinda una respuesta más rápida y Dell puede iniciar un proceso de situación crítica en el caso de problemas con nivel de gravedad uno (1) y realizar envíos de emergencia cuando se los requiera.[3]

Niveles de respuesta en sitio disponibles para la contratación con el servicio de soporte crítico mejorado

Tipo de respuesta en sitio	Tiempo de respuesta en sitio	Restricciones y términos especiales
Respuesta en sitio en **2 horas** con servicio de reparación en **6 horas***	Por lo general, el técnico llega a las instalaciones dentro de las **2 horas** posteriores a la solución telefónica de problemas y con frecuencia repara el hardware dentro de las **6 horas** siguientes a su llegada.	• Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados). • Disponible dentro de las ubicaciones definidas con respuesta en dos (2) horas. • Disponible para determinados modelos de productos cubiertos. • Envío de emergencia junto con solución de problemas disponibles para problemas con estado de nivel de gravedad 1 de soporte crítico.
Servicio en sitio en **4 horas***	Por lo general, el técnico llega a las instalaciones dentro de las **4 horas** posteriores a la solución telefónica de problemas.	• Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados). • Disponible dentro de las instalaciones definidas para la respuesta en cuatro (4) horas. • Disponible para determinados modelos de productos cubiertos. • Envío de emergencia junto con solución de problemas disponibles para problemas con estado de nivel de gravedad 1 de soporte crítico.

[3] **Envío de emergencia para problemas de soporte crítico con nivel de gravedad 1:** En el caso de los productos cubiertos, tanto por contratos de ProSupport de Dell como por contratos de ProSupport de Dell con soporte crítico y respuesta en sitio en dos (2) o cuatro (4) horas, se enviará un técnico en sitio, de ser necesario, además de la solución telefónica de problemas. Después de finalizada la detección del problema, un analista determinará si el problema requiere el envío de piezas.



Servicio en sitio en **8 horas***	Por lo general, el técnico llega a las instalaciones dentro de las **8 horas** posteriores a la solución telefónica de problemas.	• Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (incluidos los feriados). • Disponible dentro de las instalaciones definidas para la respuesta en ocho (8) horas. • Disponible sólo para determinados modelos de productos cubiertos. • Envío de emergencia junto con solución de problemas disponibles para problemas con estado de nivel de gravedad 1 de soporte crítico.

B. Respuesta en sitio de ProSupport de Dell SIN soporte crítico

Niveles de respuesta en sitio estándar disponibles para la contratación

Tipo de respuesta en sitio	Tiempo de respuesta en sitio	Restricciones y términos especiales
Servicio en sitio en **4 horas***	Por lo general, el técnico llega a las instalaciones dentro de las **4 horas** posteriores a la solución telefónica de problemas.	• Disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (*incluidos* los feriados). • Disponible sólo dentro de las instalaciones definidas con respuesta en cuatro (4) horas. • Disponible sólo para determinados modelos de productos cubiertos.
Servicio de respuesta en sitio **al siguiente día laborable***	Después del diagnóstico y la solución telefónica de problemas, puede enviarse un técnico a las instalaciones al siguiente día laborable.	• Disponible diez (10) horas por día, cinco (5) días a la semana (*excepto* los feriados). • Limitado a las ubicaciones para las que no se ofrece la respuesta en 4 horas. • En el caso de las llamadas recibidas por el centro de expertos de Dell después de las 5:00 p. m.** (hora local del cliente, de lunes a viernes) y/o los envíos realizados por Dell después de esa hora, es posible que el técnico de servicio se demore un día laborable más en llegar a las instalaciones del cliente. • Disponible sólo para determinados modelos de productos cubiertos.
Clientes fuera del territorio continental de los Estados Unidos (“OCONUS”)*	Pueden enviarse piezas después de finalizada la solución telefónica de problemas. Los tiempos de llegada a las instalaciones dependerán de la ubicación del cliente OCONUS y la disponibilidad de las piezas.	• Limitado a los clientes aprobados por Dell que se encuentren fuera del territorio continental de los Estados Unidos (sólo para EE. UU.). • Disponibilidad limitada a determinados sistemas y ubicaciones. Visite www.Dell.com/Fed/International para obtener más información. • Los clientes federales deben consultar las ubicaciones de servicio OCONUS que figuran en el acuerdo de servicios correspondiente celebrado por separado entre el cliente y Dell.
Intercambios en sitio de unidades completas de **impresoras***	Si el cliente lo solicita, puede enviarse un técnico en sitio al siguiente día laborable después de realizarse el intercambio de unidad completa de impresora.	• Disponible diez (10) horas por día, cinco (5) días a la semana (*excepto* los feriados). • Disponible sólo para determinados modelos de productos cubiertos. • No disponible para los clientes OCONUS.



C. Para todas las demás opciones de servicio con respuesta en sitio:

Después de finalizado el proceso de diagnóstico, determinación y solución de problemas de manera remota, un analista de Dell determinará si es necesario enviar piezas y/o un técnico de servicio en sitio para el incidente calificado o si el problema puede resolverse de manera remota.

6. SOPORTE CONJUNTO

Si surge un problema con determinados productos de terceros utilizados comúnmente con el producto cubierto del cliente, Dell proporcionará un único punto de contacto (según lo establecido en este documento) hasta que se aíslen y deriven los problemas al proveedor externo del producto. Específicamente, Dell se comunicará con el proveedor externo y elaborará una "descripción del incidente del problema" o un "formulario de incidencia" en nombre del cliente, además de proporcionar la documentación necesaria del problema. Una vez que se participe al proveedor, Dell monitoreará el proceso de resolución del problema y obtendrá los planes de resolución y estado del proveedor hasta que éste resuelva el problema, ya sea brindando la solución específica, indicando las acciones que se deban tomar para la solución, o proporcionando una solución alternativa, cambios en la configuración o la escalación de un informe de error. Si el cliente lo solicita, Dell iniciará procedimientos de escalación de administración dentro de Dell y/o de la organización del proveedor.

Para poder utilizar el soporte conjunto, el cliente debe contar con los acuerdos de soporte vigentes y con los derechos correspondientes que le otorgue el proveedor externo respectivo. Una vez aislado e informado el problema del cliente, el proveedor externo prestará el soporte técnico y brindará una solución. DELL NO SE HACE RESPONSABLE DEL RENDIMIENTO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS DE OTROS PROVEEDORES.

Puede ver cuáles son los socios actuales de soporte conjunto en www.Dell.com/CollaborativeSupport. Tenga en cuenta que los productos cubiertos de terceros pueden cambiar en cualquier momento sin previo aviso a los clientes.

7. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE SOFTWARE

ProSupport de Dell incluye la solución de problemas de software de OEM de Dell con soporte conjunto (según lo establecido anteriormente) para determinadas aplicaciones, sistemas operativos y firmware de OEM de Dell en los productos cubiertos (los "**productos de software cubiertos**") por vía telefónica o mediante transmisión de software y demás información a través de medios electrónicos o mediante el envío de software y/o demás información al cliente. Los productos de software cubiertos incluyen aplicaciones de cliente instaladas previamente para usuarios finales, como el software Norton AntiVirus™, el paquete de software Microsoft® Office, el software contable Intuit® QuickBooks®, el software Adobe® Photoshop® y el software Adobe Acrobat®. También se admiten ciertas aplicaciones para servidores como la solución Microsoft Small Business Server. Si desea obtener una lista actualizada de los productos de software cubiertos, comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell.

Límites del servicio de solución de problemas de software de OEM de Dell. Dell no garantiza la solución de ninguna consulta particular relacionada con software ni garantiza que el producto de software cubierto produzca un resultado en particular. Las situaciones que originen las preguntas del cliente deben poder reproducirse en un único sistema (*es decir*, una unidad central de procesamiento con su workstation y otros periféricos). Dell puede concluir que un problema de software es lo suficientemente complejo o que el producto cubierto del cliente es de una naturaleza que impide realizar un análisis eficaz de la pregunta mediante el soporte telefónico. El cliente comprende y acepta que quizá Dell no pueda solucionar las consultas de este tipo, y también comprende y acepta que deberá hacer arreglos independientes con el editor del software en cuestión para solucionar dichas consultas.

8. ADMINISTRACIÓN PREVENTIVA DE SISTEMAS DE DELL

Durante la vigencia del contrato de servicio ProSupport de Dell, los clientes que hayan contratado este servicio podrán utilizar las herramientas de software de administración preventiva de sistemas de Dell, que pueden venir instaladas previamente en sus productos cubiertos o estar disponibles para la descarga en www.Dell.com/Proactive. Las características y la funcionalidad disponibles pueden variar por producto cubierto y ubicación del cliente. La licencia de las herramientas de software de administración preventiva de sistemas de Dell se le otorga al cliente de acuerdo con los términos de licencia de software que acompañan al software. Sin embargo, de no existir términos por separado que



acompañen al software, los siguientes términos de licencia se aplican al uso por parte del cliente de las herramientas de software de administración preventiva de sistemas de Dell (que, a efectos de esta sección, se denomina el "**software**"):

Por el presente, Dell le otorga una licencia personal y no exclusiva para utilizar y acceder al software proporcionado por Dell de acuerdo con este documento durante el período del servicio solamente, según sea necesario, para que goce del beneficio de los servicios como se establece en la descripción del servicio correspondiente. A menos que Dell lo autorice explícitamente por escrito, usted no deberá copiar, modificar, crear un trabajo derivado, trabajo con carácter colectivo o compilación del software, ni aplicar ingeniería inversa, descompilar o, de algún otro modo, intentar extraer el código del software o cualquier parte del mismo; no deberá conceder licencia, vender, asignar, conceder licencia a terceros o, de algún otro modo, transferir o afectar el software; no deberá utilizar el software en acuerdos de servicios administrados; y no deberá utilizar el software si se excede la cantidad de puestos con licencias autorizadas de usuarios simultáneos, sitios u otros criterios que se especifican en la descripción del servicio correspondiente. Además, no deberá acceder al software para monitorear su disponibilidad, rendimiento o funcionalidad, o con otro fin competitivo o de realización de pruebas.

Además acepta no utilizar el software para: (i) intentar utilizar u obtener acceso no autorizado a las redes o equipos de Dell o de terceros; (ii) permitir que otros individuos o entidades utilicen o copien los servicios; (iii) intentar detectar, escanear o probar la vulnerabilidad de un sistema, una cuenta o una red de Dell o de cualquiera de sus clientes o proveedores; (iv) interferir, o intentar interferir, con el servicio para cualquier usuario, host o red; (v) participar en cualquier actividad fraudulenta de cualquier naturaleza; (vi) transmitir mensajes comerciales, no deseados o similares; (vii) restringir, impedir, o, de algún otro modo, interferir con la capacidad de cualquier otra persona, independientemente de la intención, el propósito o el conocimiento, para utilizar o disfrutar del servicio (excepto las herramientas de protección y las funciones de seguridad); o bien (viii) restringir, impedir, interferir con, o, de algún otro modo, interrumpir o causar un deterioro del rendimiento de las prestaciones de Dell (o proveedores de servicios de Dell) que se utilizan para brindar el servicio.

9. ACTUALIZACIONES DEL SOFTWARE DELL EQUALLOGIC

ProSupport de Dell para ciertos productos cubiertos de Dell EqualLogic, incluido el Dell EqualLogic serie PS, incluye actualizaciones de software de mantenimiento y la introducción de nuevas características al firmware y al software esencial, como SAN HQ, un administrador de instantáneas automáticas y un kit de herramientas de integración de host (durante el período de servicio indicado en la factura).

Parches y reparaciones de errores. Periódicamente, Dell lanzará parches y reparaciones de errores para el software de almacenamiento empresarial EqualLogic correspondiente a fin de mantener la compatibilidad con sistemas operativos y/o la compatibilidad con bases de datos; y correcciones de errores, soluciones alternativas y/o parches necesarios para mantener la conformidad con la documentación del producto cubierto.

Nuevas versiones. Dell suele poner a disposición nuevas versiones o ediciones del software de almacenamiento empresarial EqualLogic correspondiente sin cargo adicional para los licenciatarios del software de almacenamiento empresarial que esté instalado en un producto cubierto por un contrato anual de mantenimiento o servicio o una garantía limitada de Dell. Por lo general, las nuevas versiones consisten en ediciones que contienen parches y reparaciones de errores de programación, cambios que reflejan una ampliación o extensión de las funciones existentes y cambios que incluyen funciones, características o capacidades sustanciales nuevas.

Tarifas de renovación de soporte de Dell EqualLogic: www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist

10. ACTUALIZACIONES DE SOFTWARE ESENCIAL DELL | EMC

ProSupport de Dell incluye las siguientes actualizaciones del software esencial Dell | EMC, como Navisphere® Manager, Navisphere Manager Express (sólo la serie AX), Access Logix™ (sólo la serie CX), PowerPath® y SnapView Express (sólo la serie AX) (para el período de servicio indicado en la factura):

Parches y reparaciones de errores. Periódicamente, Dell pondrá a disposición parches y reparaciones de errores leves de software, que reflejen los cambios menores que EMC haya implementado en el software de almacenamiento empresarial correspondiente a fin de mantener la compatibilidad con sistemas operativos y/o la compatibilidad con bases



de datos; y correcciones de otros tipos de errores, soluciones alternativas y/o parches necesarios para mantener la conformidad con la documentación del software de almacenamiento empresarial correspondiente.

Nuevas versiones. EMC suele poner a disposición todas las nuevas versiones o ediciones del software de almacenamiento empresarial correspondiente sin cargo adicional para otros licenciatarios del software de almacenamiento empresarial que esté cubierto por una garantía de EMC o en virtud de un contrato anual de mantenimiento entre EMC y el licenciatario. Por lo general, estas actualizaciones consisten en ediciones que contienen parches y reparaciones de errores de programación, cambios que reflejan una ampliación o extensión de las funciones existentes y cambios que incluyen funciones, características o capacidades sustanciales nuevas.

Pueden requerir adquisiciones adicionales. Es posible que las actualizaciones de software esencial de Dell | EMC requieran la adquisición por separado de la instalación en sitio o el servicio de mantenimiento preventivo de Dell como éste lo indica a fin de mantener la elegibilidad de los sistemas cubiertos para este servicio.

Renovación. El cliente puede tener derecho a renovar por períodos adicionales y/o a adquirir actualizaciones adicionales del software esencial de Dell | EMC según las opciones disponibles vigentes en ese momento y en conformidad con las tarifas, los términos y las condiciones de Dell vigentes en ese momento enviando una orden de compra a Dell. Dell puede cambiar sus tarifas, términos y condiciones para la prestación del soporte en cualquier momento.

Tarifas de renovación de soporte de Dell | EMC: www.Dell.com/ProSupport/EMCpricelist

11. PROSUPPORT DE DELL NO INCLUYE LO SIGUIENTE:

A. Actividades como instalación, desinstalación, reubicación, mantenimiento preventivo, asistencia en capacitación, administración remota o actividades o servicios que no estén descritos explícitamente en esta descripción del servicio.

B. Accesorios, artículos de suministro, medios de reemplazo, suministros operativos, periféricos ni piezas como baterías, estructuras y cubiertas, ni el soporte para éstos.

C. Soporte directo de productos de terceros ni soporte conjunto de versiones no admitidas actualmente por el fabricante, proveedor o socio.

D. Soporte de equipos dañados por casos fortuitos (por ejemplo: relámpagos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros), uso indebido, accidentes, maltrato del producto cubierto o sus componentes (por ejemplo: el uso de líneas de voltaje incorrectas, el uso de fusibles incorrectos, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, ventilación inadecuada o insuficiente o incumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), modificación, instalación en entornos operativos o físicos incorrectos, mantenimiento incorrecto por parte del cliente (o agente del cliente), traslado del producto cubierto, extracción o alteración del equipo o de las etiquetas de identificación, o fallas causadas por un producto del que Dell no es responsable.

E. Servicios de eliminación de spyware/virus o respaldo de datos.

F. Instalación, optimización y configuración avanzadas de manera inalámbrica, en red o remota de aplicaciones que no estén descritas en esta descripción del servicio.

G. Scripts, programación, diseño o implementación de bases de datos, desarrollo web o núcleos recopilados.

H. Limitaciones de la cobertura del hardware:

- Las baterías de los equipos portátiles cuentan con una garantía limitada de hardware por un año o por el período de la garantía limitada de hardware de la computadora de Dell con la que se envía la batería, la que sea de menor duración.
- La garantía para el cabezal de impresión incluido como equipo original en la impresora móvil de Dell es sólo para piezas y tiene vigencia durante un período de 1 año a partir de la compra de la impresora o luego de 1000 impresiones de uso de la impresora, lo que ocurra primero.
- La batería serie 5, 6 ó 7 puede proporcionar hasta 72 horas de alimentación de respaldo para la memoria caché del controlador cuando está nueva. Conforme a la garantía limitada de hardware por un año, Dell garantiza que la batería proporcionará al menos 24 horas de cobertura de respaldo durante dicho período.
- Las lámparas de los proyectores tienen una garantía limitada de hardware de 90 días.
- La memoria posee una garantía limitada de hardware de 3 años.



- La duración de la garantía limitada de hardware de los monitores que no se compran con un sistema es la que figura en el remito. Los monitores que se compran con un sistema están cubiertos por la garantía limitada de hardware del sistema.
- Los PDA, auriculares y controles remotos en línea cuentan con una garantía limitada de hardware de un año.
- Cualquier otra pieza de hardware adicional tiene una garantía limitada de hardware por un año en el caso de las piezas nuevas o una garantía limitada de hardware de 90 días en el caso de las piezas reacondicionadas o, para las piezas nuevas y reacondicionadas, el resto de la garantía del equipo Dell en el que se instalen, la que sea de mayor duración.
- Todas las variantes de los dispositivos flash NAND ioDrive poseen una garantía limitada de hardware de 3 años y no son elegibles para la compra de cobertura de garantía extendida. Los dispositivos flash NAND ioDrive utilizan una tecnología de silicio que tiene una cantidad máxima de bytes físicos que se pueden escribir en el dispositivo (la "vida nominal"). La garantía limitada de 3 años para todas las variantes del dispositivo flash NAND ioDrive cubre fallas por defectos en mano de obra o materiales, pero no problemas relacionados con el hecho de que el dispositivo haya alcanzado su máxima vida nominal.

Es posible que se apliquen limitaciones de cobertura de hardware adicionales y que haya disponibles ofertas de servicios para extender estas limitaciones de hardware por un cargo adicional. Consulte www.Dell.com/Warranty para obtener información actualizada sobre garantías o comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell para informarse. Las limitaciones de hardware pueden no aplicarse a los clientes de ProSupport, incluida, entre otras, la garantía limitada de un año para discos duros SATA. En estos casos, Dell podrá reparar o reemplazar los componentes mientras esté vigente el contrato de servicio de ProSupport del cliente. Dell reparará un producto cubierto o un componente de un producto cubierto que tenga una garantía limitada de por vida de acuerdo con esta descripción del servicio mientras esté vigente su contrato de servicio ProSupport de Dell. Luego de que finalice el período del contrato de servicio de ProSupport de Dell, se brindará servicio para los incidentes calificados posteriores relacionados con un producto cubierto o componente con una garantía limitada de por vida conforme con el contrato de Servicio básico de hardware de Dell disponible en www.Dell.com/ServiceContracts.

12. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE

A. **Autoridad para otorgar acceso.** El cliente declara y garantiza que ha obtenido permiso para que tanto éste como Dell accedan al producto cubierto, a los datos que contenga y a todos los componentes de hardware y software incluidos en él, y los utilicen a fin de prestar estos servicios. Si el cliente aún no tiene ese permiso, es responsable de obtenerlo, a su cargo, antes de solicitarle a Dell que preste estos servicios.

B. **Cooperación con el analista telefónico y el técnico en sitio.** El cliente acepta cooperar con el analista telefónico de Dell y sus técnicos en sitio y seguir sus instrucciones. La experiencia muestra que la mayoría de los errores y problemas de sistemas pueden corregirse por teléfono, como resultado de una estrecha colaboración entre nuestros clientes y el analista o técnico que brinda la asistencia.

C. **Versiones admitidas.** El cliente debe mantener el software y el/los producto(s) cubierto(s) en los niveles de versión mínimos especificados por Dell o en las configuraciones especificadas en PowerLink para el almacenamiento de Dell | EMC o según lo especificado en www.support.dell.com para los productos cubiertos. El cliente también debe asegurarse de instalar las piezas de reemplazo correctivas, los parches, las actualizaciones de software o versiones posteriores, según lo indicado por Dell, a fin de mantener la elegibilidad de los sistemas cubiertos para este servicio.

D. **Garantías de terceros.** Estos servicios pueden requerir que Dell acceda a hardware o software que no esté fabricado por Dell. Las garantías de algunos fabricantes pueden anularse si Dell o cualquier otra entidad que no sea el fabricante trabaja en el hardware o software. El cliente es responsable de asegurarse de que la prestación de servicios por parte de Dell no afecte dichas garantías o, si lo hace, que el efecto sea aceptable para el cliente. DELL NO SE HACE RESPONSABLE DE GARANTÍAS DE TERCEROS NI DE NINGÚN EFECTO QUE PUEDAN TENER LOS SERVICIOS DE DELL EN DICHAS GARANTÍAS.

E. **Obligaciones en sitio.** En caso de que los servicios requieran una prestación en sitio, el cliente deberá proporcionar acceso libre, seguro y suficiente a sus instalaciones y a los productos cubiertos. Un acceso suficiente implica un espacio de trabajo amplio, electricidad y una línea telefónica local. También debe proporcionarse un monitor o una



pantalla, un mouse (o dispositivo de señalización) y un teclado (SIN costo para Dell), si el sistema no incluye estos elementos.

13. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE CON RESPECTO AL RESPALDO DE DATOS

Realizar un respaldo de todos los datos y programas existentes en todos los sistemas afectados antes de la prestación de este servicio por parte de Dell. DELL NO SE HARÁ RESPONSABLE DE LA PÉRDIDA NI DE LA RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS, ni de la interrupción del uso de los sistemas que se produzca como resultado de este servicio o actividades de soporte relacionadas, ni de algún acto u omisión, incluida la negligencia, por parte de Dell o de un proveedor externo del servicio.

14. INFORMACIÓN ADICIONAL IMPORTANTE

A. **Asignación.** Dell puede asignar este servicio y/o descripción del servicio a proveedores de servicio externos calificados.

B. **Reemplazo de unidades completas.** Si el analista determina que el componente del producto cubierto defectuoso es una pieza que se conecta y desconecta fácilmente (como un teclado o monitor), o si el analista determina que el producto cubierto es uno que debe reemplazarse como una unidad completa, Dell se reserva el derecho de enviar al cliente una unidad de reemplazo completa. Si un técnico de Dell entrega una unidad de reemplazo al cliente, este último debe entregar el sistema o componente defectuoso al técnico de Dell, a menos que el cliente haya contratado el servicio opcional *Keep Your Hard Drive* para el sistema afectado, caso en el que puede conservar las unidades de disco duro correspondientes. Si el cliente no entrega la unidad defectuosa al técnico de Dell como se indicó anteriormente, o si no devuelve la unidad defectuosa dentro de diez (10) días (en el caso de que el técnico de Dell no haya entregado en persona la unidad de reemplazo), el cliente acepta pagar a Dell la unidad de reemplazo al recibir la factura. Si el cliente no paga esta factura dentro de los diez (10) días después de recibirla, además de otros derechos y recursos legales a disposición de Dell, Dell puede rescindir esta descripción del servicio mediante notificación al cliente.

C. **Cancelación.** Según lo dispuesto en la política de devoluciones vigente para la ubicación geográfica del cliente, el cliente puede cancelar este servicio mediante el envío de un aviso de cancelación por escrito y la devolución del producto cubierto a Dell. Si el cliente cancela este servicio dentro de dicho período, Dell le enviará un reembolso completo del cual se restarán los costos de las reclamaciones de soporte (en caso de que las haya) realizadas en virtud de esta descripción del servicio. Sin embargo, si ha transcurrido el período para la devolución desde la fecha de recepción del producto cubierto por parte del cliente, éste no podrá cancelar el servicio, salvo que existiese una ley estatal, nacional o provincial vigente que indique lo contrario y que tenga prioridad sobre el contrato.

   Dell puede cancelar este servicio en cualquier momento del plazo de servicio por cualquiera de las siguientes razones:

   - El cliente no paga el precio total de este servicio según los términos que figuran en la factura;
   - El cliente se niega a cooperar con el analista o técnico que le brinda asistencia en sitio; o
   - El cliente no cumple con todos los términos y las condiciones establecidos en esta descripción del servicio.

   Si Dell cancela este servicio, enviará al cliente un aviso de cancelación por escrito a la dirección que figura en la factura del cliente. El aviso incluirá el motivo de cancelación y la fecha en que entrará en vigencia, que no será inferior a diez (10) días a partir de la fecha en que Dell envíe la nota de cancelación al cliente, a menos que las leyes estatales exijan otras disposiciones de cancelación y que éstas tengan prioridad sobre el acuerdo. SI DELL CANCELA ESTE SERVICIO DE ACUERDO CON LO DISPUESTO EN ESTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN REEMBOLSO DE TARIFAS PAGAS O PAGADERAS A DELL.

D. **Reubicación.** Este servicio se prestará en los lugares que se indican en la factura del cliente. Este servicio no se encuentra disponible en todas las ubicaciones. La obligación de Dell de prestar los servicios a productos cubiertos reubicados queda sujeta a la disponibilidad local de los servicios y puede estar sujeta a tarifas adicionales, así como también a la inspección y recertificación de los productos cubiertos reubicados según las tarifas de consultoría de materiales y tiempo de Dell vigentes en ese momento. El cliente le proporcionará a Dell acceso suficiente y seguro a sus instalaciones sin costo alguno para Dell, de manera tal que la empresa pueda cumplir con sus obligaciones.

E. **Existencia de piezas.** En la actualidad, Dell cuenta con piezas en existencia en varios lugares del mundo. Es posible que las piezas seleccionadas no se encuentren en existencia en el lugar más cercano a las instalaciones del cliente. Si una pieza que se necesita para reparar el sistema de ProSupport no se encuentra disponible en un centro de Dell cercano a la ubicación del cliente y debe solicitarse a otro centro, se enviará mediante un servicio de entrega al día



siguiente. Los centros de piezas para los servicios en dos (2) y cuatro (4) horas tienen en existencia componentes "críticos" del sistema, según lo determina Dell. Un componente "crítico" es aquel que, al fallar, puede impedir que el sistema lleve a cabo sus funciones básicas. Algunas de las piezas que no se consideran críticas son, entre otras: software, unidades de disquete, unidades de medios, módems, parlantes, tarjetas de sonido, unidades Zip, monitores, teclados y mouse. A fin de recibir las piezas que se entregan en dos (2) o cuatro (4) horas, el cliente debe encontrarse dentro del área de cobertura determinada por Dell. Comuníquese con un analista de soporte técnico de Dell para obtener más información sobre las áreas de cobertura.

F. **Limitaciones del soporte.** Dell no se hace responsable de las fallas o demoras en el rendimiento por causas que se encuentren más allá de su control. El servicio cubre sólo los incidentes calificados y los usos para los que fue diseñado el producto cubierto.

G. **Propiedad de las piezas de repuesto.** Todas las piezas de repuesto de Dell extraídas del producto cubierto y devueltas a Dell pasan a ser propiedad de Dell. El cliente debe pagar a Dell el precio minorista vigente de las piezas de repuesto extraídas del sistema que el cliente conserve (a excepción de los discos duros de los sistemas cubiertos por el servicio *Keep Your Hard Drive*) si el cliente ha recibido las piezas de reemplazo de Dell. Dell utiliza piezas nuevas y reacondicionadas de diversos fabricantes al realizar reparaciones.

H. **Servicios opcionales o puntuales.** Los servicios opcionales (incluidos los servicios de soporte, instalación, consultoría, los servicios administrados, profesionales, de soporte o capacitación en el lugar donde se los solicite) pueden contratarse a Dell y varían según la ubicación del cliente. Los servicios opcionales pueden requerir un acuerdo por separado. De no existir tal acuerdo, los servicios opcionales se prestarán en conformidad con esta descripción del servicio y el acuerdo maestro de servicios para el cliente de Dell que está disponible en www.Dell.com/ServiceContracts.

I. **Plazo y renovación.** El cliente recibirá los servicios durante el plazo indicado en la factura de Dell. Antes del vencimiento del plazo del servicio, el cliente tiene derecho a extender el plazo en función de las opciones disponibles en vigencia y conforme con los procedimientos de Dell vigentes en ese momento.

Por otra parte, Dell puede, si lo desea, proponer la renovación de los servicios mediante el envío de una factura de renovación de servicios al cliente. El cliente puede, si lo desea (y donde la ley lo permita), aceptar dicha renovación de los servicios mediante el pago de la factura antes de la fecha de vencimiento. El pago de facturas de renovación indica el consentimiento del cliente de extender el plazo de dicho servicio. Al renovar este servicio, el cliente acepta que se apliquen los términos vigentes en ese momento al período de renovación. Si el cliente decide no pagar la factura de renovación, se interrumpirá la prestación de los servicios a partir de la fecha de vencimiento estipulada en la factura original o en la última factura paga del cliente.

J. **Transferencia del servicio.** Según lo dispuesto en las limitaciones establecidas en esta descripción del servicio, el cliente puede transferir el servicio a un tercero que adquiera el producto cubierto del cliente en su totalidad antes de la fecha de vencimiento del plazo del servicio vigente en ese momento, siempre que el cliente sea el comprador original del producto cubierto y de este servicio, o bien, que el cliente haya comprado el producto cubierto y este servicio a su propietario original (o a un cesionario anterior) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia. Puede aplicarse un cargo por transferencia. Sin perjuicio de las disposiciones anteriores, los acuerdos de servicio y las licencias de software para productos de Dell EqualLogic no son transferibles. Los clientes que deseen transferir la propiedad de los productos de Dell EqualLogic deberán recomendar al cesionario potencial que se ponga en contacto con Dell en eqlx-customer-service@dell.com para tratar la posible transferencia de la licencia, la garantía y/o el servicio de los productos cubiertos. Pueden aplicarse términos, condiciones y tarifas adicionales a cualquiera de dichas transferencias, y Dell puede, a su entera discreción, rechazar la solicitud de transferencia con o sin motivo.

Tenga en cuenta que si el cliente o el cesionario del cliente traslada el producto cubierto a una ubicación geográfica en la que el servicio no se encuentra disponible, o no está disponible al mismo precio que el cliente pagó, es posible que el cliente no tenga cobertura o pueda incurrir en un costo adicional para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en la nueva ubicación. Si el cliente opta por no pagar estos cargos adicionales, el servicio del cliente puede cambiar automáticamente a categorías de soporte que se encuentren disponibles a dicho precio o a uno inferior en la nueva ubicación, sin posibilidad de reembolso.

* La disponibilidad puede variar según la ubicación del cliente. Comuníquese con su representante de ventas o de soporte técnico de Dell para obtener más información.

** Para que un técnico llegue al siguiente día laborable, el centro de expertos de Dell debe recibir las llamadas de servicio antes del horario de cierre de envíos local. El horario de cierre de envíos puede variar por país entre las 3:30 y las 5:00 p. m., hora local del cliente (de lunes a viernes). En el caso de los envíos realizados después del horario de cierre



local, es posible que el técnico de servicio se demore un día laborable más en llegar a las instalaciones del cliente. Comuníquese con su representante de ventas o de soporte técnico para obtener más detalles.

PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell | EMC Enterprise Storage™, OptiPlex™, Precision™, Latitude™ y Vostro™ son marcas comerciales de Dell, Inc.

Para obtener más información acerca de alguna de nuestras ofertas de servicio, comuníquese con su representante de Dell o visite Dell.com/Services.

La disponibilidad varía según el país. Para obtener más información, los clientes y los socios del canal de Dell deben ponerse en contacto con su representante de ventas.

ProSupport de Dell v 5.0 31/08/2010

